



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda el personal de salud en el Centro de Salud del Adulto Mayor Taytawasi 2013

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Fiorella Angélica HUAMÁN MENDOZA

ASESOR

Lourdes Teodolinda CASTILLA CANDIA

Lima, Perú

2014

RESUMEN

AUTOR: Fiorella Huamán Mendoza

ASESOR: Lourdes Castilla Candia

El estudio titulado “Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda el personal de salud en el Centro de Salud del Adulto Mayor Taytawasi” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que brinda el personal de salud en el Centro de Salud del Adulto Mayor Taytawasi. **Material y método:** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población y/o muestra estuvo conformada por todos los adultos mayores que asistieron al Centro del Adulto Mayor Taytawasi. La muestra fue de 81 adultos mayores, obtenida mediante el muestreo estadístico de proporciones para población finita. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue de Escala Likert aplicado previo consentimiento informado. Resultados: Del 100%(81), 67%(54) tiene un nivel de satisfacción medio, 17%(14) Alto y 16%(13) Bajo. En cuanto a la dimensión fiabilidad, 65%(52) tiene un nivel de satisfacción medio, 18%(15) alto y 17%(14) bajo. En la dimensión capacidad de respuesta, 61%(50) tiene satisfacción medio, 24%(19) alto y 15%(12) bajo. En la dimensión seguridad, 71%(58) tiene satisfacción medio, 15%(12) alto y 14%(11) bajo. En la dimensión empatía, 62%(50) tiene satisfacción medio, 23%(19) alto y 15%(12) bajo. En la dimensión elementos tangibles 54%(44) tiene satisfacción medio, 24%(19) bajo y 22%(18) alto. Conclusiones: El nivel de satisfacción del adulto mayor acerca de la calidad de atención que recibe del personal de salud en el C.S del Adulto Mayor Taytawasi es medio dado porque el tiempo de espera para la atención fue corto, el personal de salud que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas, comprendió la

explicación que le brindo sobre el tratamiento y los cuidados para la salud, los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, calidad de atención, adulto mayor.

SUMMARY

AUTHOR: FiorellaHuamán Mendoza

ADVISORY: Lourdes Castilla Candia

The study entitled satisfaction of the elderly on the quality of care provided by health personnel in the Health Center for Older Taytawasi study aims to determine the level of satisfaction of the elderly on the quality of care provides health care personnel at the Center for Older Adult health Taytawasi .

Methods: The study is level application , quantitative , simple descriptive cross-sectional method .

Population and / or sample consisted of all seniors who attended the Senior Center Taytawasi . The sample consisted of 81 older adults was obtained through statistical sampling of a finite population proportions . The technique was the interview and Likert Scale instrument was applied prior informed consent . Results: Of 100 % (81) , 67% (54) has a medium level of satisfaction , 17 % (14) High and 16 % (13) Low.

Regarding the dimension reliability , 65 % (52) has an average satisfaction level , 18 % (15) high and 17 % (14) low . In the responsiveness dimension , 61 % (50) has means satisfaction , 24 % (19) high and 15 % (12) low . In the security dimension , 71 % (58) have average satisfaction , 15 % (12) high and 14 % (11) below . In the empathy dimension , 62 % (50) has means satisfaction , 23 % (19) high and 15 % (12) low . Tangibles dimension in 54 % (44) has means satisfaction , 24 % (19) low and 22 % (18) high.

Conclusions: The level of satisfaction of the elderly on the quality of care you receive health personnel in the Elderly Taytawasi CS is given that the average waiting time was short for attention , health personnel who treated him I offer enough time to answer your questions , understood the explanation that I offer

on treatment and health care , posters , signs or arrows establishment were adequate to guide patients

Keywords: Level of satisfaction, quality of care, elderly.